

## IT en de ontmenselijking van onze waarden

ir. Hans (H.N.M.) Oosterholt-Dijkema

**Ik ben altijd al verbaasd geweest dat eDienstverlening als verbetering wordt gezien van de dienstverlening van een organisatie. Dat gelooft toch niemand? Termen als 'professionalisering', 'efficiëntie', 'verbetering' vliegen ons om de oren. Maar vanuit wat voor redenatie kan het een verbetering zijn? Wiens efficiency is hiermee gebaat? Al deze 'professionalisering' van de dienstverlening brengt ons steeds dieper in het gebied van de Informatie Technologie. En wat is informatie technologie anders dan machinerie?**

Een zorgelijke ontwikkeling vind ik de verregaande informatisering en formalisering van ons werk. Steeds meer administratie en dossiervoering moet worden gevoerd. Steeds meer systematische en digitale (papieren) verantwoording moet worden afgelegd. De werkprocessen worden meer en meer in gestandaardiseerde regels en formulieren vervat en de te leveren kwaliteit moet voldoen aan allerlei ISO normeringen en certificeringen. De economie spint er garen bij; echter wat zijn de menselijke gevolgen van deze ontwikkeling? Zijn wij nog in staat om dienstverlening te leveren die op maat gesneden is, die op individuele gronden gebaseerd is? Kunnen we nog op een menselijk manier met elkaar omgaan?

De schrijnende voorbeelden dienen zich aan. Zorgverleners klagen dat ze niet meer in staat zijn, om vanuit menselijk standpunt kwalitatief goede zorg te leveren, waarvan ze vinden dat deze de juist toegesneden zorg is. Er wordt volgens de regels en protocollen gewerkt en daardoor niet meer vanuit de individueel menselijke problematiek. Voorbeelden in de jeugdzorg, waarbij kinderen bij hulpbehoevende moeders worden weggerukt. Een moeder tegenover acht man politie en jeugdzorg, omdat het protocol en de ISO normeringen en de compliancy aan veiligheidsvoorschriften, de rapportage, en de verantwoording achteraf dit vereisen; omdat de systemen hierachter en onder zo zijn vormgegeven door procesontwerpers en informatiseringsdeskundigen, die vanachter hun bureau nadenken over systematiek, nuttigheid en verantwoording. Nabijstaande vrienden, welke soms al jaren mantelzorg verlenen, waarbij een stabiele, op liefde gebaseerde, basis wordt gegeven, worden buitenspel gezet, omdat de regel van het systeem van de statistiek vertelt dat een hoge mate van betrokkenheid systematisch gezien grote risico's met zich meebrengt. Scholen, die de kwaliteit van het onderwijs niet meer kunnen waarborgen, omdat de systemen en regelgeving zoveel tijd eisen, dat er geen tijd meer is voor individuele aandacht.

Het is niet moeilijk om om ons heen waar te nemen wat de waarde is van de I-machines. Zij brengen een gedachtenwereld van efficiency en nuttigheid. Steeds verdergaande uitholling van de zorg van mens tot mens; formalisering en wantrouwen; en rechtsverzekering zijn een gevolg. Verharding en verkilling van de samenleving wordt erdoor bevorderd. Verregaande abstractie van onze werkprocessen; afstand tussen werk en identificatie met het werk. Mensen spreken elkaar niet meer vanuit een menselijke sociale interactie, maar op basis van regels, procedures. Oordeelsvorming vindt plaats op basis van 'gespeicherde' gegevens die worden geanalyseerd met algorithmes met daarin bedrijfsregels van soms 30 jaar oud. Wie is tegenwoordig nog verantwoordelijk voor een product van begin tot eind?

Mijn stelling is, dat de informatie machine, met zijn abstraherende eigenschappen ons steeds verder weg brengt van menselijke waarden. Wij leveren onze menselijke sociale contacten in ten bate van 'geprofessionaliseerde' I-machinale dienstverlening. Er ontstaat een mensbeeld

dat sterk geassocieerd wordt met nuttigheid. Maar is dat nou wel zo'n menselijke eigenschap? Is dat de drijfveer van de mens? Ik geloof niet in machines met een menselijke maat. Machines zijn machines en hebben niets menselijks. In de meest prettige zin vormen ze gereedschap dat mensen de mogelijkheid geeft om hun tijd anders in te vullen. In de meest bedreigende zin, worden het molenstenen die ons meesleuren in een tranendal van een vastgelopen samenleving waarin nuttigheid en onheemding de boventoon voeren. Wanneer trekken wij de conclusie en nemen wij als mens onze verantwoordelijkheid voor het menselijke?

Positiepaper t.b.v. de workshop Mensbeeld en de Menselijke maat in de IT t.b.v. het LAC 2008